

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Munculnya virus corona yang menyebar di beberapa negara secara cepat dan memakan banyak korban, yang dimana menurut para ahli dalam penelitiannya bahwa virus corona ini sangat berbahaya karena proses penyebarannya bukan dari hewan ke manusia akan tetapi dari manusia-manusia. Sehingga dari penjelasan di atas dengan begitu pada tanggal 11 maret 2020 *World Health Organization* (WHO) menetapkan covid-19 sebagai sebuah pandemic dan bukan wabah biasa yang di perlukan di seluruh negara untuk berkontribusi dalam memutuskan rantai penyebarang virus tersebut dengan kebijakan *social distancing*.

Berdasarkan penetapan covid-19 sebagai pandemic oleh *World Health Organization* (WHO) dengan kebijakan *social distancing*, maka negara Indonesia juga mengambil bagian dalam memerangi penyebarang virus tersebut dengan kebijakan menjaga jarak, sering mencuci tangan dan menggunakan masker. Sehingga kebijakan dari pemerintah Indonesia mengenai protokol kesehatan seperti yang tertera di atas menuntut semua masyarakat agar berkerja sama dalam menjalankan kebijakan yang telah di keluarkan.

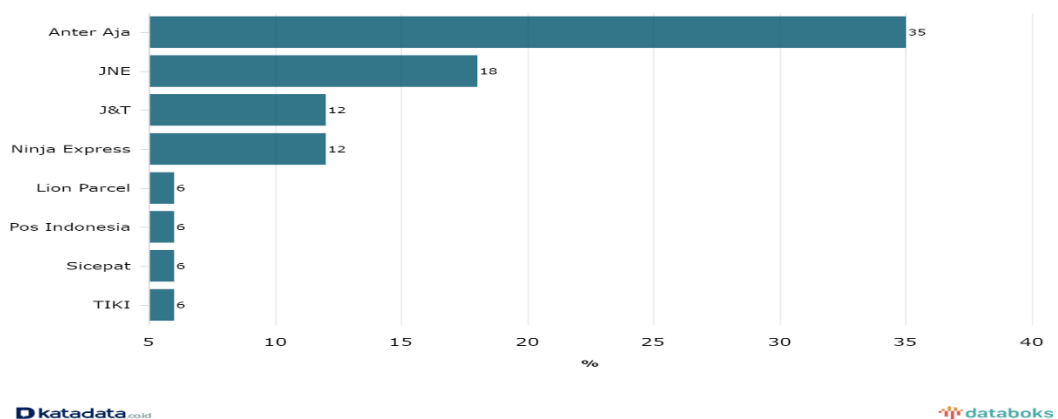
Dilihat dari kebijakan Pemerintah Indonesia, maka telah membatasi aktivitas masyarakat untuk berkerumun. Sehingga pola hidup masyarakat berubah dari biasanya seperti kegiatan tatap muka menjadi daring. Mulai dari aspek Pendidikan, aspek ekonomi dan lain-lain. Dengan begitu dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat pun terganggu atau tidak leluasa, dimana sebenarnya yang bisa dilakukan sendiri tetapi sekarang membutuhkan jasa-jasa untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Saat ini kebutuhan konsumen terhadap industri jasa kurir semakin meningkat, hal ini dapat dilihat pada keadaan atau kondisi pandemic saat ini.

Sedangkan potensi dari sisi konsumen perseorangan, saat ini mereka juga semakin membutuhkan jasa kurir sudah memenuhi kebutuhannya akan pengiriman barang. Ada beberapa jasa kurir yang meningkat saat ini seperti gosend, grab express, shipper, anter aja , lalamove, mr speedy, kargo tech, maxim, deliverer dan pos Indonesia.

Dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) melaporkan, sebanyak 3,2% dari total 535 aduan selama 2021 merupakan keluhan soal Perusahaan jasa ekspedisi atau pengantar paket. yang paling mendapat keluhan banyak ialah: Anter Aja menjadi perusahaan jasa ekspedisi dengan jumlah aduan terbanyak. Aduan soal Anter Aja mencakup 35% dari total aduan terhadap perusahaan jasa ekspedisi. JNE berada di peringkat kedua dengan 18% dari total aduan. Perusahaan jasa ekspedisi multinasional, J&T dan Ninja Express berada di peringkat selanjutnya dengan persentase yang sama yakni 12%. Adapun, perusahaan jasa ekspedisi Lion Parcel, Pos Indonesia, Sicepat, dan TIKI sebesar 6%. Permasalahan utama pengaduan jasa ekspedisi adalah karena barang yang hilang (41%). Berikutnya, 18% merupakan soal barang tidak boleh diambil oleh kurir. Masalah aduan tentang barang yang tidak sampai sebesar 18% dan harga pengiriman yang tidak sesuai sebesar 12%. Adapun aduan soal barang rusak dan estimasi pengiriman sebesar 6%.

Berikut ini grafik yang menunjukkan keluhan dari konsumen/Pelanggan:



Gambar 1. 1 Keluhan Konsumen/Pelanggan

Meskipun beberapa industri jasa kurir yang tertera di atas telah memiliki peningkatan dalam kemampuannya namun masih ada keluhan dari konsumen/pelanggan, seperti: kurir kadang tidak tepat waktu sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga dalam penelitian ini penulis ingin meneliti lebih jauh lagi mengenai keresahan dan keluhan pelanggan/konsumen. Maka dari itu penulis mengambil judul tentang: Implementasi Tingkat Kepuasan menggunakan Metode Service Quality dari 8 Perusahaan Jasa Kurir Yang Bermasalah Ditahun 2021.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, penulis menuliskan masalah yang akan diteliti:

1. Bagaimana hasil pengukuran Servqual terhadap jasa kurir khususnya dibidang pengiriman/Ekspedisi dari 8 bermasalah dari jurnal penelitian?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah yang ada, penelitian ingin lebih memfokuskan pada:

1. Pengukuran Servqual yang dilakukan hanya untuk diantaranya: jne, j&t, ninja express, lion parcel, antaraja, jne, tiki, pos indonesia.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Dari Penelitian Ini Adalah Sebagai Berikut:

1. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik dari 8 jasa kurir pengiriman ekspedisi

1.5 Manfaat penelitian

Adapun Manfaat dari Penelitian Ini adalah Sebagai Berikut:

1. Memberikan informasi atau referensi pada masyarakat kualitas pelayanan jasa kurir yang terbaik dari antarnya:
2. Dapat memperdalam pengetahuan tentang peningkatkan kualitas mutu pelayanan khususnya metode SERVQUAL.

3. Meningkatkan kualitas pelayanan didalam perusahaan

1.6 Waktu Penelitian

Waktu

Waktu Penelitian selama 3 (tiga) bulan atau 90 hari kerja, (Hari : Senin 8 - Agustus - October – 2021)

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimasukan untuk mempermudah pembahasan masing-masing bab yang didalam laporan penelitian ini. Uraikan pada laporan penelitian dibagi atas 6 bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang yang sesuai dengan pemilihan tempat kerja dan judul penelitian. Tujuan penelitian yang dilakukan, lokasi dari pelaksanaan penelitian, jadwal dan lamanya penelitian serta sistematika cara penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas rangkuman teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian, masalah, atau variabel penelitian, difokuskan pada teori-teori yang sudah baku dan teruji secara ilmiah.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini bahas mengenai pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian,

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Hasil penelitian dan pembahasannya harus diuraikan secara sistimatis sesuai dengan kronologis, perumusan masalah serta tujuan penelitian.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisi tentang hal-hal yang di peroleh peneliti dalam penelitian yang dilakukan untuk memberikan kesimpulan dan saran.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang hal-hal yang di peroleh peneliti dalam penelitian yang dilakukan untuk memberikan kesimpulan dan saran.